

LAPORAN KULIAH *INTERSHIP* (MAGANG)

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DAN FOOD &
BEVERAGE SERVICE DI HOTEL SOLIGA”**



NONI FALENTIN HUMENDRU

2301010059

PERIODE KULIAH *INTERSHIP* (MAGANG)

09 Maret 2026 – 01 Agustus 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA

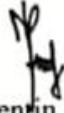
DELI SERDANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat telah melaksanakan magang (Internship) di Hotel Soliga sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Diajukan oleh:



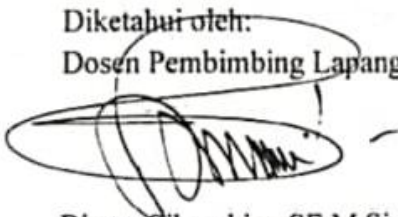
Noni Falentin Humendru

2301010059

Manajemen Pemasaran Internasional

Diketahui oleh:

Dosen Pembimbing Lapangan



Binsar Sihombing, SE, M.Si

NIP/NIDN: 0108066502

Instansi Mitra Hotel Soliga



Ir. Philips Gan
Direktur Utama

Disetujui oleh:

Instansi Mitra Hotel Soliga



Ir. Philip Gan
Direktur Utama

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen Pemasaran Internasional



Binsar Sihombing, SE, M.Si

NIP/NIDN: 0108066502

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir Magang ini dengan baik. Laporan ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Dan Food & Beverage Service Di Hotel Soliga” sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan magang (Internship) sekaligus sebagai salah satu bagian dari proses pembelajaran di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Hotel Soliga pada Departemen Food & Beverage Service. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan serta mendapatkan pengalaman secara langsung dalam kegiatan operasional pelayanan Food & Beverage Service dan kegiatan pendukung lainnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Jenny Elisabeth, MS., selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional sekaligus Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan kepada saya dalam pelaksanaan serta penyelesaian kegiatan Magang (Internship).
3. Bapak/Ibu pimpinan dan supervisor Hotel Soliga, khususnya pada Departemen Food & Beverage Service, yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, arahan, serta pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan magang.
4. Bapak/Ibu serta seluruh karyawan Hotel Soliga, yang telah membantu, membimbing, dan memberikan pengalaman berharga kepada penulis selama melaksanakan kegiatan magang.
5. Orang tua dan keluarga saya, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta perhatian kepada penulis selama menjalani kegiatan magang hingga penyelesaian laporan ini.
6. Teman-teman dan orang-orang terdekat saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta menemani dan membantu saya selama proses pelaksanaan magang dan penyusunan laporan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini.

Gunungsitoli, 09 Maret 2026

Noni Falentin Humendru

NIM: 2301010059

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan	2
1.3 Manfaat Kegiatan	2
BAB II	4
PROFIL PERUSAHAAN.....	4
2.1 Sejarah Singkat Instansi	4
2.2 Lokasi Perusahaan.....	4
2.3 Visi Misi Perusahaan	5
2.4 Jam Kerja Karyawan	5
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	5
BAB 3	6
REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA.....	6
3.1 Rangkuman Harian Dan Mingguan.....	6
3.1.1 Tugas Utama	6
3.1.2 Rangkuman Aktivitas Harian.....	7
3.2 Capaian Kerja	20
BAB IV	23
PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH.....	23
4.1 Uraian Masalah yang Muncul	23
4.2 Analisis Penyebab Masalah.....	24
4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan.....	25
4.4 Keterkaitan Permasalahan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	26
4.5 Kesimpulan Pemecahan Masalah.....	26
BAB V	27
PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI	27
5.1 Portofolio Praktik Nyata	27
5.2 Dokumentasi Visual	31
BAB VI.....	36
PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN	36

6.1 Pengalaman Profesional yang Diperoleh	36
6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang.....	37
6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesional.....	38
BAB VII	39
PENUTUP.....	39
7.1 Kesimpulan.....	39
7.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42

B A B I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam menyediakan jasa akomodasi, makanan, minuman, serta pelayanan kepada tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan kenyamanan tamu. Pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan produk dan jasa, tetapi juga mencakup keramahan, ketepatan, kecepatan, komunikasi, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu secara profesional. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kegiatan operasional hotel, khususnya pada bagian Food & Beverage Service, menjadi hal penting untuk dipelajari secara langsung melalui pengalaman kerja.

Hotel Soliga menjadi salah satu tempat pelaksanaan magang yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman secara langsung dalam kegiatan operasional perhotelan. Selama pelaksanaan magang, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk terlibat dalam kegiatan Food & Beverage Service, seperti menyiapkan area pelayanan, menyambut dan melayani tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan area pelayanan. Selain kegiatan pelayanan, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam kegiatan yang berkaitan dengan promosi produk hotel melalui media digital. Berbagai kegiatan tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya pelayanan dan pemasaran dalam mendukung kegiatan operasional hotel.

Melalui kegiatan magang tersebut, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, pelayanan, komunikasi bisnis, dan perilaku konsumen. Kegiatan magang juga membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, ketelitian, tanggung jawab, kedisiplinan, serta profesionalisme dalam menghadapi tamu. Pengalaman selama magang memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan Food & Beverage Service dan strategi pemasaran yang tepat dapat menjadi bagian penting dalam menarik minat tamu serta mendukung peningkatan penjualan produk hotel. Oleh karena itu, kegiatan magang di Hotel Soliga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memahami penerapan ilmu pemasaran dan pelayanan secara langsung sekaligus mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja, khususnya di bidang industri perhotelan.

1.2 Tujuan Kegiatan

Tujuan utama dalam kegiatan magang di Hotel Soliga adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung di industri perhotelan, khususnya pada Departemen Front Office dan Food & Beverage Service.
2. Menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan kerja nyata, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, pelayanan, komunikasi bisnis, dan perilaku konsumen.
3. Mengetahui dan memahami penerapan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office dan Food & Beverage Service dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
4. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, meliputi keramahan, ketepatan, kecepatan, komunikasi, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan kepada tamu.
5. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu pada Departemen Front Office dan Food & Beverage Service di Hotel Soliga.
6. Mengembangkan kemampuan profesional mahasiswa, seperti komunikasi, kerja sama, kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan dalam menghadapi berbagai kebutuhan dan karakteristik tamu.
7. Meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran pada industri perhotelan.

1.3 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengalaman dan wawasan kerja secara langsung mengenai kegiatan operasional di industri perhotelan, khususnya pada Departemen Front Office dan Food & Beverage Service.
2. Meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara ramah, cepat, tepat, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di hotel.
3. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata, terutama dalam bidang manajemen pemasaran, pelayanan, komunikasi bisnis, dan perilaku konsumen.
4. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan interaksi dengan tamu, sehingga mahasiswa mampu memahami kebutuhan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu.
5. Menambah pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi pengalaman tamu selama berada di hotel.

6. Mengembangkan sikap dan keterampilan profesional, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, kerja sama, kemampuan beradaptasi, dan penyelesaian masalah di lingkungan kerja.
7. Mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja, dengan membangun kepercayaan diri, keterampilan, pengalaman, dan pemahaman mengenai tuntutan pekerjaan di industri perhotelan.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Instansi

Soliga Hotel telah berdiri sejak 46 tahun yang lalu, pada tahun 1980, dengan nama Wisma Soliga. Pada awal berdirinya Wisma Soliga berlokasi sekitar 2 km dari Desa Sifalaete dan merupakan sebuah rumah yang disewa untuk dijadikan tempat penginapan. Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya kebutuhan akan fasilitas akomodasi, pada tahun 1986 bangunan tersebut mulai dibangun dan dikembangkan selama 1 tahun dan Kembali beroperasi pada tahun 1987 dan masih menggunakan nama Wisama Soliga. Nama Wisma Soliga kemudian mengalami perubahan dan pada tahun 1999 dikenal sebagai Soliga Hotel.

Soliga Hotel memiliki makna yang berasal dari bahasa daerah Nias yaitu gabungan kata “SO” (Ada), “LI” (Suara), “GA” (Kami), yang dimana masing masing kata itu memiliki arti sehingga dapat diartikan sebagai “ Ada Suara Kami Disini”. Nama Soliga terinspirasi oleh kedua orang tua dari Bpk. Ir. Philips Gan yaitu Bpk. Gandra. Bisa juga bermakna ganda dimana Bpk. Gandra bersuku Tionghoa, yang dimana Soliga penggabungan tiga marga yaitu kakek marga “Gan”, nenek marga “Li” dan “So” marga tambahan yang diambil dari keluarga.

2.2 Lokasi Perusahaan



SOLIGA HOTEL

Alamat : Jl. Pangeran Diponegoro No.432, Miga, Kec. Gunungsitoli, Nias, Sumatera Utara 22815

Telepon: 0813-7029-1919

Jam : Buka 24 jam

2.3 Visi Misi Perusahaan

Visi :

“Menjadikan Hotel Soliga sebagai akomodasi terpercaya di Kota Gunungsitoli dengan mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan tamu.”

Misi :

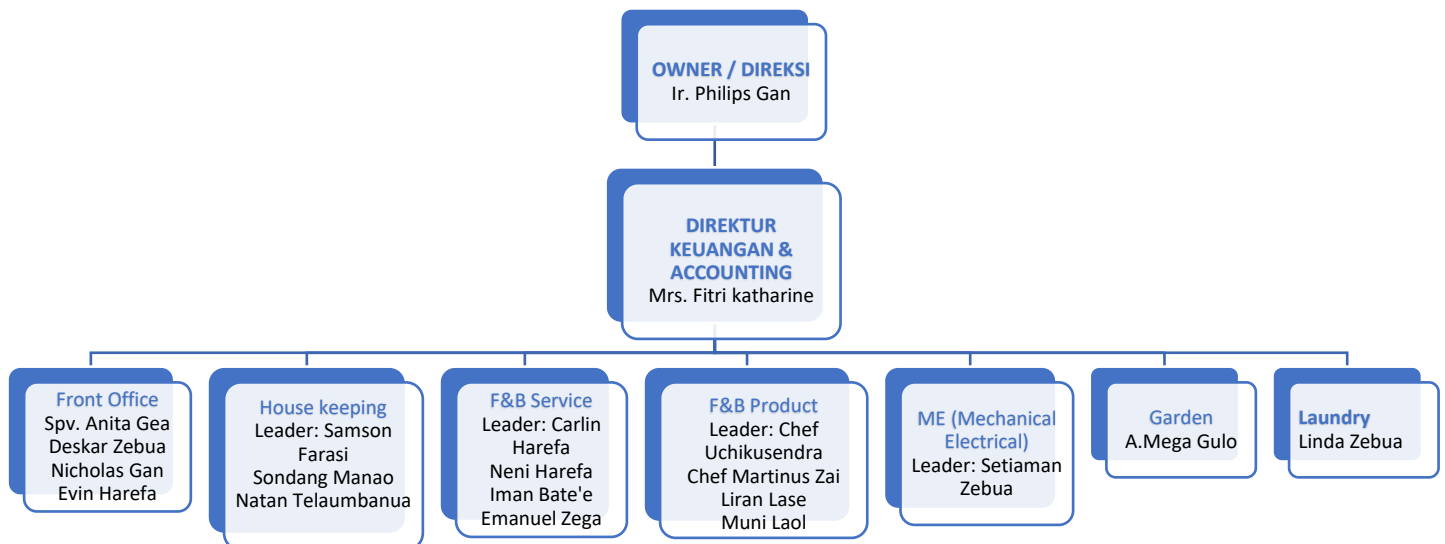
- Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sesuai kebutuhan tamu.
- Menyediakan fasilitas yang bersih, nyaman, aman, dan berkualitas.
- Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan secara berkelanjutan.
- Menjaga standar kebersihan, keamanan, dan kenyamanan Hotel.
- Meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sesuai kebutuhan tamu.
- Membangun hubungan yang baik dengan tamu, karyawan, masyarakat, dan mitra kerja

2.4 Jam Kerja Karyawan

Hari : Senin – Minggu

Jam : 07.00 – 19.00

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan



BAB 3

REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA

3.1 Rangkuman Harian Dan Mingguan

3.1.1 Tugas Utama

Selama kegiatan magang (Intership) di Soliga Hotel, mahasiswa ditetapkan dan terlibat dalam kegiatan operasional, khususnya pada Departemen Front Office dan Food & Beverage Service. Pelaksanaan tugas dilakukan berdasarkan arahan supervisor serta mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Soliga Hotel.

Adapun tugas utama yang dilaksanakan selama kegiatan magang (Intership) adalah sebagai berikut:

A. Front Office

1. Membantu pelayanan tamu di Front Office, khususnya dalam proses Check In dan Check Out, pengecekan data reservasi, pemberian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, serta membantu memenuhi kebutuhan dan permintaan tamu.
2. Membantu kegiatan administrasi Front Office, seperti melakukan pencatatan dan rekapitulasi buku tamu, pengecekan status kamar, pembaruan data tamu, pencatatan pembayaran dan deposit, serta memastikan data administrasi tamu tetap akurat.
3. Membantu proses reservasi dan komunikasi dengan tamu, melalui penerimaan reservasi melalui telepon maupun WhatsApp, pencatatan data calon tamu, pemberian informasi mengenai kamar dan fasilitas hotel, serta membantu menangani pertanyaan dan kebutuhan tamu.
4. Membantu koordinasi pelayanan dengan departemen terkait, khususnya dalam pengecekan kesiapan kamar dan penyampaian informasi mengenai kebutuhan atau permintaan tamu agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.
5. Membantu kegiatan promosi Hotel Soliga, melalui pengambilan video, pengeditan dan pengunggahan video promosi, serta pembuatan dan pengunggahan flyer untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan hotel.

B. Food & Beverage Service

1. Membantu pelayanan tamu di F&B Service, khususnya pada saat breakfast, lunch, dan kegiatan hotel lainnya, dengan memberikan pelayanan yang ramah serta membantu memenuhi kebutuhan tamu.
2. Membantu persiapan area restoran sebelum pelayanan, melalui kegiatan table setting, penataan cutlery dan glassware, serta memastikan meja dan area restoran siap digunakan.

3. Membantu proses pemesanan dan penyajian makanan dan minuman, dengan menerima dan mencatat pesanan tamu, menyiapkan minuman, serta mengantarkan makanan dan minuman ke meja tamu.
4. Membantu penataan dan persiapan kebutuhan pelayanan F&B, seperti menyiapkan buffet, coffee break, snack, cutlery, tissue, dan perlengkapan lainnya untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional.
5. Membantu menjaga kebersihan dan kerapian area restoran, melalui kegiatan clear up, membersihkan meja, polishing cutlery, serta memastikan area pelayanan tetap bersih, rapi, dan nyaman bagi tamu.

3.1.2 Rangkuman Aktivitas Harian

Nama	Noni Falentin Humendru
NIM	2301010059
Intasnsi Mitra	Soliga Hotel
Periode	09 Maret – 01 Agustus 2026

Mingg Ke-1 (09 Maret – 15 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Orientasi dan pengenalan lingkungan kerja F&B Service
Selasa	Pelaksanaan Set Up meja dan membantu pelayanan sarapan serta makan siang
Rabu	Membantu operasional pelayanan restoran (Set Up, Service, Clear Up)
Kamis	Praktik penataan meja (Table Set Up) dan pelayanan tamu
Jumat	Membantu pelayanan tamu dan menjaga kebersihan Area Restoran
Sabtu	Pelayanan tamu dan koordinasi dengan Tim kerja
Minggu	Pelaksanaan pelayanan dan tugas Operasional secara mandiri

Mingg Ke-2 (16 Maret – 22 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Penataan meja (Table Setting), pelayanan tamu lunch, pembersihan area kerja, dan pembuatan konten awal.
Selasa	Desain dan editing flyer promosi makanan, pelayanan tamu breakfast, serta polishing peralatan makan.
Rabu	Produksi video promosi Hotel (Take Video), taking order tamu, dan pembersihan area operasional restoran.
Kamis	Pelayanan tamu breakfast dan lunch, serta pengembangan desain layout dan kombinasi warna pada flyer promosi. Dihasilkannya desain flyer yang lebih estetik, informatif, dan mudah dipahami oleh calon tamu hotel.
Jumat	Pembersihan ruang pertemuan (Cinta Lounge), pelayanan operasional resto, dan pengecekan detail info pada konten.

Sabtu	Pengunggahan video promosi, gotong royong kebersihan taman, dan peningkatan respon pelayanan tamu (Fast Response).
Minggu	Aktivitas food running, pelayanan pesanan (Taking Order), serta evaluasi mingguan bersama Supervisor.

Mingg Ke-3 (23 Maret – 29 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Penataan layout Minkol, produksi video promosi, pelayanan operasional resto, dan pembersihan alat makan (Polishing).
Selasa	Produksi konten video, pelayanan room service, taking order tamu lunch, dan evaluasi konten bersama Staf.
Rabu	Produksi video, polishing glassware, manajemen room service, dan proses editing video mandiri.
Kamis	Menjalankan aktivitas operasional harian, mengelola pembuatan video promosi, serta mengoptimalkan efektivitas durasi konten digital.
Jumat	Pelayanan food running, manajemen jadwal unggahan konten, dan pembersihan area operasional.
Sabtu	Polishing peralatan, pelayanan pesanan tamu, dan evaluasi mendalam kualitas visual konten.
Minggu	Produksi video promosi akhir pekan, pelayanan room service, dan evaluasi mingguan bersama Supervisor.

Mingg Ke-4 (30 Maret – 05 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melaksanakan kegiatan pelayanan Food and Beverage, meliputi food running, room service, taking order, dan clear up kamar. Selain itu, melakukan pengambilan, pengeditan, dan pengunggahan video promosi kamar tipe Deluxe.
Selasa	Melakukan persiapan area pelayanan, penyusunan cutleries, food running, dan taking order. Selain itu, membuat, mengedit, dan mengunggah video promosi KTV.
Rabu	Melaksanakan food running, polishing cutleries dan glassware, menangani tamu saat lunch, serta membuat, mereview, dan mengunggah flyer promosi meeting room.
Kamis	Membuat dan mereview flyer Kamis Putih, melakukan polishing cutleries dan glassware, memberikan room service, menangani tamu lunch, serta melakukan clear up dan pembersihan area restoran.
Jumat	Membuat flyer Jumat Agung, menangani tamu saat breakfast dan lunch, menyiapkan cutleries dan glassware, melakukan clear up, serta mengikuti kegiatan test food untuk mengenal karakteristik menu.

Sabtu	Mengedit dan mereview video promosi makanan, menangani tamu breakfast dan lunch, mempersiapkan perlengkapan pelayanan, melakukan food running, dan membersihkan area restoran.
Minggu	Menangani tamu saat lunch, membuat dan mengunggah flyer promosi kamar tipe Junior Suite, melakukan food running, mengganti tablecloth, membersihkan area restoran, serta mengikuti evaluasi bersama supervisor.

Mingg Ke-5 (06 April – 12 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Editing flyer kamar Grand Suite, menangani tamu lunch, food running, cleaning area resto.
Selasa	Food running, editing flyer kamar Deluxe, persiapan cutleries dan glassware, menangani tamu lunch.
Rabu	Editing video promosi make up bed, menangani tamu breakfast dan lunch, clear up kamar.
Kamis	Editing video konten, menangani tamu breakfast, food running, pencatatan inventaris cup minuman.
Jumat	Observasi area Front Office, mengamati check in/check out, rekap buku tamu, membersihkan area kerja.
Sabtu	Belajar cash deposit, membantu check in/check out, mengarahkan tamu reservasi kamar, rekap buku tamu.
Minggu	Memproses check in/check out, pengambilan video Soliga Park, editing dan upload video promosi.

Mingg Ke-6 (13 April – 19 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Memproses check out, menangani reservasi tamu, melayani check in, rekap buku tamu harian, upload video, cleaning area Front Office.
Selasa	Take video breakfast, membantu check out dan check in, mengarahkan tamu reservasi kamar, rekap buku tamu, membersihkan area Front Office.
Rabu	Take video breakfast, membantu check out dan check in, editing video, rekap buku tamu, cleaning Front Office.
Kamis	Take video breakfast, membantu check out dan check in, editing video, rekap buku tamu, cleaning Front Office.

Jumat	Take video breakfast, membantu check out, rekap buku tamu, gotong royong area lounge, editing video, upload video
Sabtu	Take video breakfast, membantu check out dan check in, editing video, rekap buku tamu, handling komplain tamu, cleaning Front Office.
Minggu	Melayani check in tamu rombongan, dokumentasi video check in, rekap buku tamu, editing dan upload video, evaluasi dengan supervisor.

Mingg Ke-7 (20 April – 26 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Menghandle breakfast seminar, membantu coffee break dan lunch, proses check out seminar, upload video kegiatan, serta rekap buku tamu harian.
Selasa	Membantu proses check out dan check in tamu, editing video seminar, cleaning area, upload video, dan rekap buku tamu harian.
Rabu	Membantu proses check out dan check in, pengambilan video kegiatan pembersihan kolam ikan, editing dan upload video, serta rekap data tamu.
Kamis	Membuat dan mereview flayer Family Suite, membantu proses check in dan check out, upload flayer, serta rekap buku tamu harian.
Jumat	Memproses check out dan check in tamu, take video bersama fotografer Bosstudio 88, editing dan upload video, serta cleaning area front office.
Sabtu	Take video tamu breakfast, membantu proses check out dan check in, editing video, gotong royong, upload video, dan rekap buku tamu harian.
Minggu	Food running, take video ibadah misa paskah, membantu proses check in tamu, editing video, clear up area, upload video, dan rekap buku tamu harian.

Mingg Ke-8 (27 April – 03 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Memproses tamu Check In dan Check Out, merekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, membuat video promosi hotel, melakukan editing, dan mengunggah video promosi.

Selasa	Melakukan briefing pagi, memproses tamu Check In dan Check Out, serta mengecek area Front Office sebelum meninggalkan tempat kerja.
Rabu	Melakukan pelayanan Check In dan Check Out, membuat konten promosi hotel, melakukan clear up area kerja, mengunggah video, dan merekap buku tamu harian.
Kamis	Melakukan pelayanan Check In dan Check Out, membuat konten promosi hotel, melakukan clear up area kerja, mengunggah video, serta merekap buku tamu harian.
Jumat	Membuat tabel buku tamu harian, melayani proses Check In dan Check Out, mengedit video dokumentasi tamu, mengunggah video, dan mengecek area Front Office.
Sabtu	Mencatat bill pajak tamu, membuat video tipe kamar Grand Suite, memproses Check In tamu, melakukan editing video, merekap buku tamu, dan membersihkan area Front Office.
Minggu	Membuat flayer laundry, melayani proses Check In dan Check Out, melakukan review dan upload flayer, merekap buku tamu harian, serta mengecek area Front Office.

Mingg Ke-9 (04 Mei – 10 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan proses Check In dan Check Out tamu, pengambilan video suasana hotel, editing dan upload video, cleaning area Front Office , serta rekap buku tamu harian.
Selasa	Membuat dan mereview flayer laundry, melayani proses Check In dan Check Out, upload flayer, cleaning area Front Office, dan rekap buku tamu.
Rabu	Membuat flayer makanan, melayani tamu Check In dan Check Out, review serta upload flayer, cleaning area Front Office, dan rekap buku tamu harian.
Kamis	Melakukan proses Check In dan Check Out, pengambilan video promosi kamar Deluxe, editing dan upload video, cleaning area Front Office, serta rekap buku tamu.

Jumat	Membuat dan mereview flayer KTV, melayani proses Check In dan Check Out, upload flayer, cleaning area Front Office, serta rekap buku tamu harian.
Sabtu	Membuat flayer laundry, melayani tamu Check In dan Check Out, rekap buku tamu, pengambilan video sunset hotel, editing dan upload video.
Minggu	Mengikuti briefing, melayani tamu dengan melakukan taking order, mengedit dan mengunggah flyer promosi kamar Superior, membersihkan area restoran, melakukan clear up, serta mengikuti evaluasi bersama supervisor.

Mingg Ke-10 (11 Mei – 17 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan taking order, mengedit serta mengunggah video promosi, melakukan clear up dan membersihkan area restoran.
Selasa	Melayani tamu breakfast, melakukan clear up kamar, merapikan ruang meeting, mengambil dan mengedit video promosi menu, mengunggah video, serta membersihkan area restoran.
Rabu	Melayani tamu breakfast, melakukan taking order, clear up, pengambilan dan editing video promosi, food running, serta membersihkan area restoran.
Kamis	Membuat dan mengunggah flyer Kenaikan Isa Al-Masih, melayani tamu lunch, melakukan food running, taking order, mengedit foto dan video, serta membersihkan area restoran.
Jumat	Melayani tamu breakfast dan lunch, mengedit serta mengunggah video promosi, membersihkan ruang meeting Hall Lounge, melakukan food running, taking order, dan membersihkan area restoran.
Sabtu	Melayani tamu breakfast, melakukan taking order, membuat dan mengunggah flyer promosi minuman, food running, gotong royong, clear up, serta membersihkan area restoran.
Minggu	Melakukan taking order, mengedit dan mengunggah video promosi, food running, clear up, serta mengikuti evaluasi bersama supervisor.

Mingg Ke-11 (18 Mei – 24 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan food running, clear up, editing dan upload video promosi, taking order, membersihkan ruang meeting Cinta Lounge, serta cleaning area restoran.
Selasa	Menangani tamu breakfast, clear up, taking order, membuat dan mengunggah flyer kamar Deluxe, food running, serta cleaning area restoran.
Rabu	Menangani tamu breakfast dan lunch, food running, membuat serta mengunggah flyer, mengedit foto dan video, serta membersihkan area restoran.
Kamis	Menangani tamu breakfast dan lunch, clear up kamar, pengambilan video promosi minuman, editing dan upload video, food running, serta cleaning area restoran.
Jumat	Menangani tamu breakfast dan lunch, taking order, pengambilan foto dan video seluruh tipe kamar, upload flyer, food running, editing konten, dan cleaning area restoran.
Sabtu	Menangani tamu breakfast dan lunch, food running, taking order, clear up, editing dan upload video konten, serta cleaning area restoran.
Minggu	Menangani tamu breakfast dan lunch, clear up kamar, taking order, gotong royong, food running, editing dan upload flyer, serta cleaning area restoran.

Mingg Ke-12 (25 Mei – 31 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan food running, taking order, clear up, melayani tamu lunch, membuat dan mengunggah flyer makanan, serta membersihkan area restoran.
Selasa	Mengedit dan mengunggah video promosi, food running, taking order, clear up, membersihkan meeting hall dan area restoran.
Rabu	Membuat dan mengunggah flyer Idul Adha, clear up, food running, taking order, serta membersihkan area restoran.

Kamis	Menangani tamu breakfast dan lunch, mengganti table cloth, membuat dan mengunggah flyer lowongan kerja, taking order, clear up, serta membersihkan area restoran.
Jumat	Menangani tamu breakfast dan lunch, menyusun kursi ruang meeting, clear up, gotong royong, membuat dan mengunggah flyer promosi tumpeng, serta food running.
Sabtu	Menangani tamu breakfast, mengambil video promosi kamar kos, clear up, food running, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area restoran.
Minggu	Taking order, food running, mengedit dan mengunggah video promosi, clear up, serta evaluasi bersama supervisor.

Mingg Ke-13 (01 Juni – 07 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Menghandle tamu breakfast dan lunch, clear up, taking order, food running, membuat dan mengunggah flyer Hari Pancasila.
Selasa	Menghandle tamu breakfast dan lunch, taking order, food running, pengambilan, editing, dan upload video promosi Puncak Hotel Soliga.
Rabu	Menghandle tamu breakfast dan lunch, clear up, taking order, food running, editing video promosi, dan membersihkan ruang meeting lounge.
Kamis	Menghandle tamu breakfast dan lunch, taking order, clear up, food running, pengambilan konten breakfast, editing dan upload video promosi.
Jumat	Menghandle tamu breakfast dan lunch, clear up, taking order, food running, pengambilan video breakfast, editing dan upload video promosi.
Sabtu	Menghandle tamu breakfast dan lunch, clear up, taking order, food running, pengambilan dan editing video promosi Puncak Hotel Soliga.
Minggu	Menghandle tamu breakfast dan lunch, taking order, food running, clear up, pengambilan, editing, dan upload video promosi.

Mingg Ke-14 (08 Juni – 14 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan clear up area restoran, mengambil video puncak Hotel Soliga, mengunggah flyer promosi, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area restoran.
Selasa	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan clear up, mengambil video aktivitas tamu check in, membersihkan ruang meeting Cinta Lounge, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area restoran.
Rabu	Memproses tamu check out dan check in, taking order, membersihkan area Front Office, melakukan rekap buku tamu, mengedit dan mengunggah video promosi.
Kamis	Memproses tamu check out dan check in, mengambil video room meeting Yaahowu Lounge, mengedit video promosi, membersihkan area Front Office, mengunggah video, serta merekap buku tamu.
Jumat	Memproses tamu check out dan check in, mengambil video room meeting Yaahowu Lounge, mengedit video promosi, membersihkan area Front Office, mengunggah video, dan merekap buku tamu.
Sabtu	Memproses tamu check out dan check in, melakukan clear up, mengambil video aktivitas tamu breakfast, melakukan set up room meeting Yaahowu Lounge, taking order, food running, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area Front Office.
Minggu	Memproses tamu check in, taking order, melakukan rekap buku tamu, mengedit dan mengunggah video tamu, serta membersihkan area Front Office.

Mingg Ke-15 (15 Juni – 21 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Memproses tamu Check Out dan Check In, membuat video promosi hotel, mengedit serta mengunggah video promosi, melakukan rekap buku tamu harian, dan membersihkan area Front Office.
Selasa	Memproses tamu Check Out dan Check In, mengambil dan mengedit video promosi, mengunggah video promosi, melakukan rekap buku tamu harian, dan membersihkan area Front Office.

Rabu	Memproses tamu Check Out dan Check In, mengarahkan calon tamu untuk melihat kamar sebelum melakukan reservasi, membuat konten promosi hotel, melakukan rekap buku tamu, serta membersihkan area Front Office.
Kamis	Memproses tamu Check Out dan Check In, membuat video promosi hotel, melakukan rekap buku tamu harian, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area Front Office.
Jumat	Memproses tamu Check Out dan Check In, mengikuti kegiatan gotong royong, mengambil video promosi, mengedit dan mengunggah video promosi, serta melakukan rekap buku tamu harian.
Sabtu	Memproses tamu Check Out dan Check In, membuat video promosi hotel, melakukan rekap buku tamu harian, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area Front Office.
Minggu	Memproses tamu Check In, melakukan rekap buku tamu, mengedit dan mengunggah video, serta membersihkan area Front Office.

Mingg Ke-16 (22 Juni – 28 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Memproses tamu Check Out dan Check In, mengambil video kegiatan breakfast tamu, mengedit dan mengunggah video promosi, merekap buku tamu harian, serta membersihkan area Front Office.
Selasa	Melayani tamu Check Out dan Check In, mengambil konten video breakfast tamu, mengedit dan mengunggah video promosi, melakukan rekap data tamu harian, serta menjaga kebersihan area kerja.
Rabu	Memproses tamu Check Out dan Check In, melakukan rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengedit dan mengunggah video promosi hotel.
Kamis	Melayani tamu Check Out dan Check In, mengambil video promosi hotel, mengedit dan mengunggah konten promosi, melakukan rekap data tamu harian, serta membersihkan area kerja.
Jumat	Memproses tamu Check Out dan Check In, melakukan rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengambil video suasana malam hotel, mengedit dan mengunggah video promosi.

Sabtu	Melayani tamu Check Out dan Check In, mengambil video promosi hotel, mengedit dan mengunggah video promosi, melakukan rekap data tamu, serta menjaga kebersihan area Front Office.
Minggu	Melakukan Check In tamu, merekap buku tamu, mengedit dan mengunggah flyer, serta membersihkan area Front Office.

Mingg Ke-17 (29 Juni – 05 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengambil video dan mengedit konten promosi hotel.
Selasa	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengedit dan mengunggah video promosi KTV.
Rabu	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengedit serta mengunggah video promosi, dan menjaga kebersihan area Front Office.
Kamis	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengedit dan mengunggah video promosi hotel, serta membersihkan area Front Office.
Jumat	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengedit dan mengunggah video promosi.
Sabtu	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, mengambil video promosi room rate, mengedit dan mengunggah video promosi, rekap buku tamu harian, serta membersihkan area Front Office.
Minggu	Melakukan proses check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengambil video promosi, membuat dan mengunggah flyer Happy Sunday, serta membersihkan area Front Office.

Mingg Ke-18 (06 Juli – 12 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melaksanakan proses check out tamu, taking order, food running, rekap buku tamu harian, cleaning area Front Office, serta pembuatan dan publikasi video promosi Hotel.
Selasa	Melayani proses check out dan check in tamu, menyusun rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, serta membuat, mengedit, dan mengunggah video promosi suasana malam Hotel.
Rabu	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengedit serta mengunggah video promosi, dan menjaga kebersihan area Front Office.
Kamis	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengedit dan mengunggah video promosi hotel, serta membersihkan area Front Office.
Jumat	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, rekap buku tamu harian, membersihkan area Front Office, mengedit dan mengunggah video promosi.
Sabtu	Melakukan proses check-out dan check-in tamu, mengambil video promosi room rate, mengedit dan mengunggah video promosi, rekap buku tamu harian, serta membersihkan area Front Office.
Minggu	Melakukan proses check-in tamu, rekap buku tamu harian, mengambil video promosi, membuat dan mengunggah flyer Happy Sunday, serta membersihkan area Front Office.

Mingg Ke-19 (13 Juli – 19 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melayani tamu saat breakfast dan lunch, melakukan clear up, mengambil video promosi, mengedit serta mengunggah video, dan membersihkan area restoran.
Selasa	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan clear up, mengedit video promosi kamar, mengunggah konten, serta membersihkan area restoran.

Rabu	Melayani tamu breakfast dan lunch, mengambil video breakfast, mengedit dan mengunggah video promosi, melakukan food running, serta membersihkan area restoran.
Kamis	Melayani tamu breakfast dan lunch, mengambil video breakfast, melakukan clear up, mengedit serta mengunggah video promosi, dan membersihkan area restoran.
Jumat	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan clear up, gotong royong, membersihkan area restoran, mengambil video suasana hotel, mengedit dan mengunggah video.
Sabtu	Melayani tamu breakfast dan lunch, melakukan clear up, membuat dan mengedit flyer promosi, membersihkan area restoran, serta mengunggah flyer promosi.
Minggu	Mengikuti briefing, menerima pesanan tamu (taking order), melakukan clear up, mengambil video promosi, mengedit dan mengunggah video, serta mengikuti evaluasi bersama supervisor.

Mingg Ke-20 (20 Juli – 26 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melayani tamu breakfast dan lunch, food running, clear up, penggantian table cloth, pengambilan dan editing video promosi, serta membersihkan area restoran.
Selasa	Taking order breakfast, food running, melayani tamu lunch, editing dan upload flyer promosi, serta membersihkan area restoran.
Rabu	Taking order, food running, melayani tamu lunch, pengambilan dan editing video promosi, serta cleaning area restoran.
Kamis	Melayani tamu breakfast, taking order, food running, editing dan upload video promosi, serta membersihkan area restoran.
Jumat	Melayani tamu breakfast dan lunch, editing serta upload flyer KTV, pengecekan kondisi restoran, dan persiapan operasional.
Sabtu	Melayani tamu breakfast dan lunch, kegiatan gotong royong, pengambilan video promosi, editing, upload video, dan cleaning area restoran.

Minggu	Taking order, clear up, pengambilan, editing, dan upload video promosi, serta evaluasi bersama supervisor.
--------	--

Mingg Ke-21 (27 Juli – 01 Agustus 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melaksanakan taking order, food running, clear up, membuat dan mengedit video promosi hotel, serta membersihkan area restoran.
Selasa	Melayani tamu saat breakfast, melakukan food running, clear up, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area restoran.
Rabu	Menangani pelayanan tamu breakfast dan lunch, food running, mengambil video kegiatan breakfast, mengedit serta mengunggah video room meeting, dan membersihkan area restoran.
Kamis	Mengambil foto kamar untuk room rate, melakukan food running, taking order, membersihkan area restoran, mengambil video suasana hotel, serta mengunggah video promosi.
Jumat	Menangani tamu breakfast dan lunch, food running, clear up, mengedit dan mengunggah video promosi, serta membersihkan area restoran.
Sabtu	Menangani tamu breakfast dan lunch, membersihkan room meeting, gotong royong, membuat konten promosi, mengedit dan mengunggah video, serta membersihkan area restoran.

3.2 Capaian Kerja

Pelaksanaan kegiatan intership di Soliga Hotel memberikan berbagai capaian yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, serta penambahan praktis mengenai dunia kerja di industry perhotelan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan intership mencakup berbagai aktivitas operasional, khususnya pada bidang Food and Beverage Service, Front Office, serta kegiatan promosi dan pemasaran digital hotel. Adapun capaian yang diperoleh selama magang antara lain :

1. Mampu mendukung kegiatan pelayanan Food and Beverage Service, khususnya dalam melakukan table set up dan table setting, menangani tamu saat breakfast dan lunch, menerima pesanan tamu (*Taking Order*), melakukan *food running*, *room service*, serta *clear up* setelah pelayanan selesai.

2. Meningkatkan kemampuan dalam mempersiapkan dan menjaga kesiapan area operasional restoran, melalui kegiatan polishing cutleries dan glassware, penyusunan perlengkapan makan, penggantian tablecloth, pembersihan area restoran, serta pengecekan kondisi area sebelum dan setelah operasional.
3. Memperoleh pengalaman dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu, baik dalam menangani tamu individu maupun tamu rombongan, serta membantu berbagai kegiatan pelayanan seperti breakfast, lunch, coffee break, dan kegiatan seminar. Pengalaman tersebut meningkatkan kemampuan penulis dalam berkomunikasi, memberikan pelayanan yang responsif, serta memahami kebutuhan tamu.
4. Mampu mendukung operasional Front Office, khususnya dalam membantu proses check in dan check out tamu, menangani reservasi, mengarahkan calon tamu yang ingin melihat kamar sebelum melakukan pemesanan, serta membantu pelayanan tamu selama berada di hotel.
5. Meningkatkan kemampuan administrasi dan pencatatan data tamu, melalui kegiatan rekapitulasi buku tamu harian, pembuatan tabel data tamu, pencatatan informasi operasional tertentu, serta membantu menjaga kerapian dan ketertiban administrasi di area Front Office.
6. Memperoleh pengalaman dalam pembuatan konten promosi digital Hotel Soliga, mulai dari pengambilan foto dan video, penyusunan konsep konten, editing video, review hasil konten, hingga proses pengunggahan konten promosi. Konten yang dibuat meliputi promosi kamar, makanan dan minuman, KTV, meeting room, suasana hotel, kegiatan tamu, serta berbagai fasilitas yang tersedia di Hotel Soliga.
7. Mampu membuat materi promosi dalam bentuk flyer, seperti flyer promosi tipe kamar, meeting room, makanan dan minuman, laundry, KTV, lowongan kerja, serta promosi pada momen atau hari tertentu. Kegiatan tersebut meningkatkan kemampuan penulis dalam menyusun desain promosi yang informatif dan menarik.
8. Memperoleh pemahaman mengenai pentingnya evaluasi dan pengembangan kualitas konten, melalui kegiatan review bersama staf dan supervisor. Dari proses tersebut, penulis belajar memperhatikan kualitas visual, informasi, desain, durasi konten, serta daya tarik materi promosi agar lebih sesuai dengan tujuan pemasaran hotel.
9. Memperoleh pengalaman dalam kegiatan test food, sehingga penulis dapat mengenal secara langsung karakteristik menu, termasuk rasa, tekstur, tingkat kematangan, bahan yang digunakan, dan penyajian makanan. Pengalaman tersebut membantu penulis dalam memberikan informasi dan rekomendasi menu kepada tamu dengan lebih baik.
10. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan interpersonal, terutama dalam berinteraksi dengan tamu, rekan kerja, staf, supervisor, dan pimpinan. Kemampuan tersebut berkembang melalui kegiatan pelayanan langsung, koordinasi operasional, briefing, evaluasi, serta kerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas.
11. Meningkatkan kemampuan dalam menangani situasi pelayanan dan permasalahan operasional, seperti melakukan pengecekan kembali pesanan, memahami prosedur pemberian bill, menangani keluhan tamu, serta meningkatkan ketelitian dalam menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
12. Meningkatkan profesionalisme dan kesiapan kerja, yang ditunjukkan melalui kedisiplinan dalam mengikuti jadwal kerja, tanggung jawab terhadap tugas,

kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, ketelitian, kerja sama tim, menjaga kebersihan area kerja, serta mengikuti arahan dan evaluasi dari supervisor.

Dengan berbagai capaian tersebut, kegiatan internship memberikan pengalaman kerja yang komprehensif kepada penulis mengenai operasional industri perhotelan. Penulis memperoleh pengalaman mulai dari pelayanan Food and Beverage, penanganan tamu, persiapan dan kebersihan area operasional, administrasi dan pelayanan Front Office, hingga pembuatan serta pengelolaan konten promosi digital. Pengalaman tersebut menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata, sekaligus meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan kesiapan untuk menghadapi dunia kerja di bidang perhotelan.

BAB IV

PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Uraian Masalah yang Muncul

Pelaksanaan kegiatan internship di Hotel Soliga memberikan pengalaman secara langsung mengenai operasional industri perhotelan, khususnya dalam pelayanan Food and Beverage Service, pelayanan tamu, kegiatan Front Office, serta promosi hotel. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kepada tamu tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas operasional, tetapi juga pada kemampuan memberikan pelayanan yang nyaman, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Salah satu permasalahan yang ditemukan selama kegiatan internship adalah adanya tantangan dalam menjaga kualitas dan konsistensi pelayanan kepada tamu dengan kebutuhan, karakter, serta tingkat harapan yang berbeda. Selain itu, kegiatan operasional yang cukup beragam menuntut kemampuan beradaptasi, komunikasi, ketelitian, dan kerja sama yang baik agar pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama kegiatan internship, permasalahan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Perbedaan Kebutuhan dan Harapan Tamu terhadap Pelayanan**
Setiap tamu memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan. Ada tamu yang membutuhkan pelayanan secara cepat, sementara tamu lainnya membutuhkan penjelasan dan perhatian yang lebih detail. Perbedaan tersebut menjadi tantangan karena pelayanan harus tetap diberikan secara profesional dan sesuai dengan standar yang berlaku.
2. **Tantangan dalam Menjaga Konsistensi Kualitas Pelayanan**
Pelayanan hotel harus tetap dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan profesional meskipun kondisi operasional dan jumlah tamu dapat berubah. Dalam kegiatan seperti breakfast, lunch, room service, maupun pelayanan lainnya, konsistensi menjadi hal penting agar setiap tamu memperoleh pengalaman pelayanan yang baik.
3. **Ketelitian dalam Menangani Pesanan dan Kebutuhan Tamu**
Dalam kegiatan Food and Beverage Service, ketelitian sangat diperlukan, terutama saat melakukan taking order, food running, room service, dan penyajian makanan atau minuman. Kesalahan dalam memahami pesanan atau kurangnya ketelitian dapat memengaruhi kepuasan tamu dan kelancaran proses pelayanan.
4. **Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu**
Komunikasi menjadi salah satu tantangan dalam kegiatan pelayanan karena informasi yang diberikan harus jelas dan mudah dipahami oleh tamu. Selain itu, komunikasi yang

baik juga diperlukan dalam koordinasi dengan rekan kerja agar setiap kebutuhan tamu dapat ditangani dengan tepat.

5. Menjaga Kebersihan dan Kesiapan Area Operasional

Kebersihan dan kesiapan area restoran serta perlengkapan pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan tamu. Kegiatan seperti polishing cutleries dan glassware, penggantian tablecloth, penyusunan perlengkapan makan, clear up, dan pembersihan area restoran harus dilakukan secara teliti agar standar kebersihan dan kesiapan operasional tetap terjaga.

6. Tantangan dalam Menyesuaikan Kegiatan Promosi dengan Kebutuhan Hotel

Selain kegiatan operasional, internship juga melibatkan pembuatan konten promosi dan flyer untuk berbagai fasilitas dan layanan Hotel Soliga. Tantangannya adalah menghasilkan konten yang menarik, informatif, dan sesuai dengan tujuan promosi. Proses pengambilan video, editing, review, hingga pengunggahan konten memerlukan kreativitas serta kemampuan menerima evaluasi untuk menghasilkan materi promosi yang lebih baik.

4.2 Analisis Penyebab Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan internship, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan munculnya permasalahan tersebut, yaitu:

1. Karakter dan Kebutuhan Tamu yang Berbeda

Setiap tamu memiliki karakter, kebutuhan, dan tingkat harapan yang berbeda terhadap pelayanan. Hal tersebut menyebabkan cara pelayanan yang diberikan perlu disesuaikan tanpa mengabaikan standar operasional hotel.

2. Kondisi Operasional yang Berubah

Jumlah tamu dan aktivitas operasional tidak selalu sama setiap hari. Pada waktu tertentu, pelayanan dapat menjadi lebih padat sehingga membutuhkan kecepatan, ketelitian, serta kerja sama tim yang lebih baik.

3. Pentingnya Ketelitian dalam Pelayanan

Kesalahan kecil dalam pelayanan, seperti kurang tepat dalam menerima pesanan atau kurang teliti dalam mempersiapkan perlengkapan, dapat memengaruhi pengalaman tamu. Oleh karena itu, ketelitian menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

4. Koordinasi dan Komunikasi Antarbagian

Kegiatan operasional hotel melibatkan kerja sama antara beberapa bagian. Apabila komunikasi dan koordinasi kurang optimal, proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan atau terjadi kesalahan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

5. **Pengalaman dan Kemampuan yang Masih Berkembang**
Sebagai peserta internship, proses adaptasi terhadap lingkungan kerja dan standar pelayanan membutuhkan waktu. Beberapa kegiatan memerlukan pengalaman secara langsung agar dapat dilakukan dengan lebih percaya diri, cepat, dan tepat.
6. **Kebutuhan Kreativitas dalam Kegiatan Promosi**
Pembuatan konten promosi membutuhkan kemampuan untuk menghasilkan materi yang menarik dan sesuai dengan identitas hotel. Selain kemampuan teknis dalam pengambilan dan editing video, diperlukan pula evaluasi agar konten yang dihasilkan dapat terus ditingkatkan kualitasnya.

4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan

Untuk menghadapi berbagai permasalahan tersebut, dilakukan beberapa upaya penyelesaian dengan tetap mengikuti arahan supervisor dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel Soliga.

1. **Memahami Kebutuhan Tamu dengan Baik**
Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan permintaan tamu secara langsung. Dengan memahami kebutuhan tamu, pelayanan dapat diberikan secara lebih tepat dan membantu menciptakan pengalaman yang nyaman.
2. **Meningkatkan Ketelitian dalam Melaksanakan Tugas**
Ketelitian dilakukan melalui pengecekan kembali pesanan, perlengkapan pelayanan, serta kesiapan area kerja. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan memastikan pelayanan dapat berjalan dengan baik.
3. **Meningkatkan Komunikasi dan Koordinasi**
Komunikasi dengan rekan kerja dilakukan untuk memastikan setiap kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar. Koordinasi sangat diperlukan, terutama dalam kegiatan pelayanan tamu, food running, room service, serta persiapan area operasional.
4. **Menjaga Kebersihan dan Kesiapan Area Pelayanan**
Kegiatan kebersihan dan persiapan dilakukan secara rutin melalui polishing cutleries dan glassware, clear up, penggantian tablecloth, serta pembersihan area restoran. Dengan demikian, area pelayanan dapat tetap bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu.
5. **Mengikuti Briefing dan Evaluasi dari Supervisor**
Briefing dan evaluasi menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Melalui arahan dan masukan dari supervisor, berbagai kekurangan yang ditemukan dapat diperbaiki sehingga pelaksanaan tugas berikutnya dapat dilakukan dengan lebih baik.

6. Melakukan Review terhadap Konten Promosi

Dalam kegiatan promosi, konten yang telah dibuat terlebih dahulu melalui proses review dan evaluasi. Proses tersebut membantu meningkatkan kualitas video maupun flyer sebelum digunakan sebagai media promosi Hotel Soliga.

4.4 Keterkaitan Permasalahan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Ketepatan dalam menangani pesanan, keramahan dalam berkomunikasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kebersihan area hotel dapat memengaruhi pengalaman tamu selama menggunakan layanan Hotel Soliga.

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan tamu, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, pelayanan yang dilakukan secara ramah, cepat, tepat, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta memberikan kesan positif kepada tamu.

Permasalahan yang muncul selama kegiatan internship juga menjadi pengalaman pembelajaran untuk memahami bahwa pelayanan di industri perhotelan membutuhkan kemampuan beradaptasi dan komunikasi yang baik. Selain itu, evaluasi terhadap pelayanan dan kegiatan promosi dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas operasional secara berkelanjutan.

4.5 Kesimpulan Pemecahan Masalah

Permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan internship di Hotel Soliga berkaitan dengan tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan harapan tamu, meningkatkan ketelitian dalam kegiatan operasional, menjaga kebersihan dan kesiapan area pelayanan, serta menghasilkan materi promosi yang menarik dan informatif.

Upaya penyelesaian dilakukan melalui peningkatan komunikasi dan koordinasi, ketelitian dalam melaksanakan tugas, pemahaman terhadap kebutuhan tamu, menjaga kebersihan area operasional, mengikuti briefing dan evaluasi dari supervisor, serta melakukan review terhadap kegiatan promosi yang telah dibuat.

Dengan demikian, berbagai permasalahan yang muncul selama kegiatan internship menjadi bagian dari proses pembelajaran dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme di bidang perhotelan. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga oleh sikap, komunikasi, ketelitian, kerja sama tim, serta kemampuan dalam memberikan pengalaman yang baik dan nyaman kepada setiap tamu.

BAB V

PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI

5.1 Portovolio Praktik Nyata

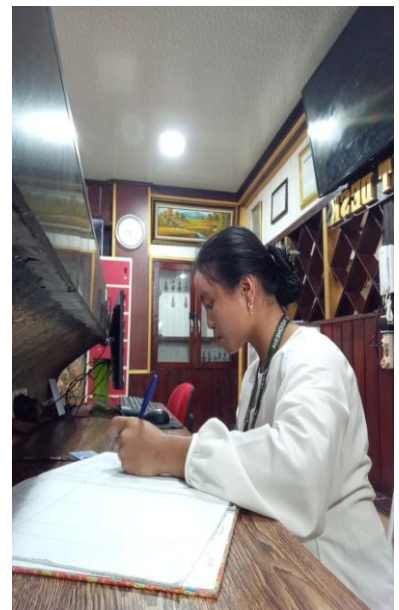
1. Pelayanan Front Office

Praktik pelayanan tamu pada Departemen Front Office



2. Administrasi dan Pendataan Tamu

Kegiatan administrasi dan pencatatan data tamu harian



3. Food & Beverage Service

Pelaksanaan pelayanan food & Beverage Service kepada tamu.



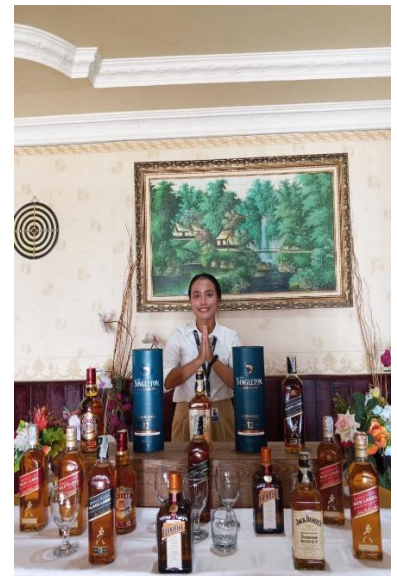
4. Table Setting dan Persiapan Restoran

Kegiatan table setting dan persiapan area pelayanan restoran



5. Pembuatan Konten Promosi

Hasil pembuatan materi promosi Hotel Soliga melalui media digital.



6. Hasil Desain Flyer dan Media Promosi

Hasil desain flyer sebagai media promosi Hotel Soliga



7. Dokumentasi Kamar dan Fasilitas Hotel

Dokumentasi kamar dan fasilitas Hotel sebagai bahan informasi dan promosi Hotel



HOTEL SOLIGA

Resort Hotel and convention

- ✓ **Rooms**
- ✓ **Meeting Rooms**
- ✓ **Cafe & Resto**
- ✓ **KTV**
- ✓ **Laundry**

Address : Jl. Diponegoro No.432, Miga, Gunungsitoli,
Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara

Contact : Resepsionis +62 0813-7029-1919
+62 0821-6136-8600

Email : hotelsoliganias@gmail.com





KAMAR FAMILY SUITE

NYAMAN untuk keluarga,
seperti di rumah sendiri

KAMAR MANDI



DUA



KEMUDI TV



RUANG LEBIH LUAS
UNTUK MOMEN BERTAMBAH
Cocok untuk liburan keluarga
atau pengalangan bisnis Anda

FASILITAS

- KEMUDI TV
- KEMUDI NETEL
- AIRBORNE
- KEMUDI MBI
- KEMUDI KAKI
- KEMUDI KAKI
- KEMUDI
- KEMUDI KEMUDI

RESERVASI SEKARANG
081370291919

LOKASI
Jl. Diponegoro No.432
Gunungsitoli, Kota, Sumatera Utara

Hotel Soliga
@hotelsoliga
@hotelsoliga



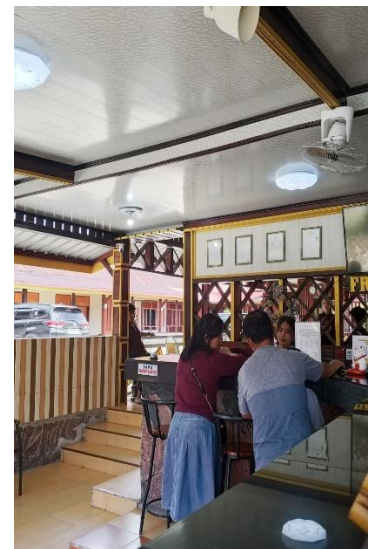
Junior Suite





8. Service Excellence/ Pelayanan Prima

Penerapan pelayanan prima dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

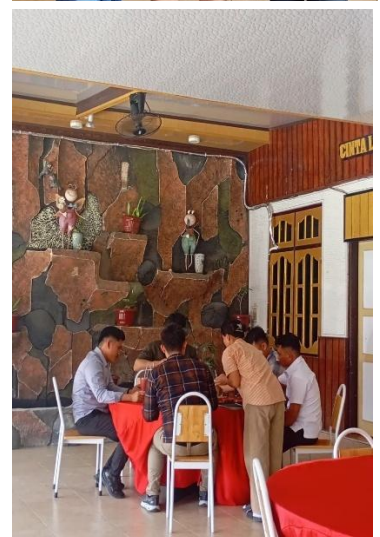
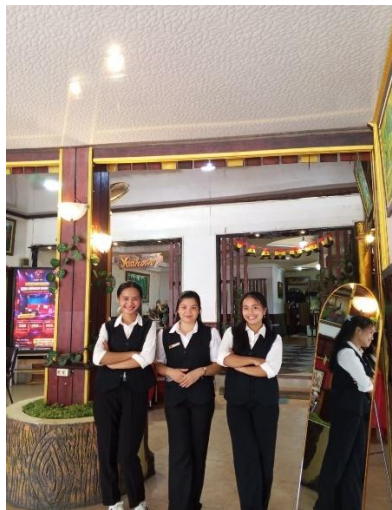


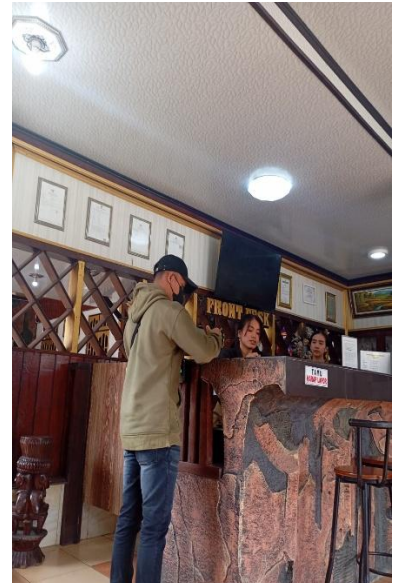
9. Persiapan Area Meeting

Kegiatan persiapan dan penataan room meeting Hotel Soliga



5.2 Dokumentasi Visual





HOTEL SOLIGA ★★ ★

KTV Soliga
SAATNYA SERU-SERUAN
NYANYI • SANTAI • HAPPY BARENG
PILIH PAKET HEMAT, NIKMATI WAKTU BERKUALITAS!

PAKET I RP. 1.000.000/ 2 JAM 1 PASANG BIR 2 M-150 1 COCA-COLA 4 AQUA SEDANG 1 SNACK	PAKET II RP. 1.500.000/ 3 JAM 2 PASANG BIR 3 M-150 2 COCA-COLA 6 AQUA SEDANG 2 SNACK
PAKET III RP. 2.500.000/ 3 JAM 1 RED/WINE/MARTELL/ CONTROU/CHIVAS 3 AQUA SEDANG 2 COCA-COLA 2 SNACK	PAKET IV RP. 2.600.000/ 3 JAM 1 BLACK LABEL 3 AQUA SEDANG 2 COCA-COLA 2 SNACK

SOUND SYSTEM BERKUALITAS | RUANGNYA NYAMAN & PRIVAT | PELAYANAN RAMAH | AMAN & TERPERCAYA

RESERVASI SEKARANG!
HOTEL SOLIGA
 Jl. Diponegoro No. 432
 Gunungsitoli, Nias
 Sumatra Utara
 0851 1103 0432
 0813 7029 1918
 Tempat terbaik untuk momen tak terlupakan!



HOTEL SOLIGA
Meeting Room

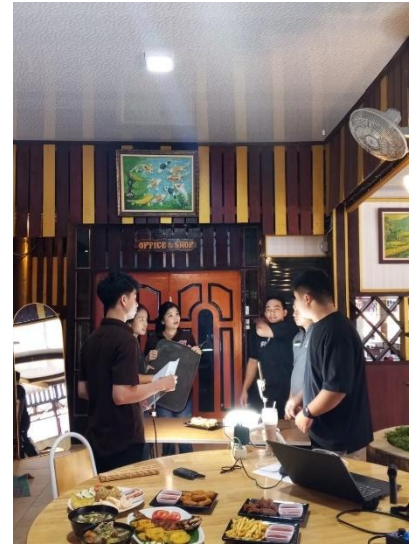
PILIHAN MEETING ROOM ADA:

- ✦ YA'AHOWU
- ✦ HALL
- ✦ POOL
- ✦ PAVILION
- ✦ CINTA LOUNGE

FASILITAS:

- AC
- PROYEKTOR
- LAVAR PROYEKTOR
- SOUND SYSTEM
- WIFI

BOOKING NOW! 081370291919
 Jl. Diponegoro No.432, Gunungsitoli, Nias, Sumatra Utara
 hotelsoligania@gmail.com





LAUNDRY HOTEL SOLIGA

Kami merawat pakaian Anda
seperti kami merawat kenyamanan Anda.

**LAYANAN LAUNDRY EKSKLUSIF
UNTUK TAMU HOTEL SOLIGA**
Bersih • Wangi • Rapi • Tepat Waktu

LAYANAN KAMI



CUCI & SETRIKA
Pakaian bersih,
ring & wanginya



CUCI LAPAT
Pakaian bersih & kering,
ring & wanginya



DRY CLEAN
Pakaian bersih & kering,
ring & wanginya



EXPRESS SERVICE
Cepat, tepat waktu
& terjangkau

Anda bersantai,
kami yang bekerja.

*Nikmati kenyamanan
tamu hotel!*

HUBUNGI KAMI
PROMOSI & ORDER
081370291919

JL. DIPONEGORO NO. 432
GUNUNGSILOI, NIAS
SUMATRA UTARA

[@hssoliga](#)
[@hssoliga](#)
[info@hssoliga.com](#)
[@hssoliga](#)





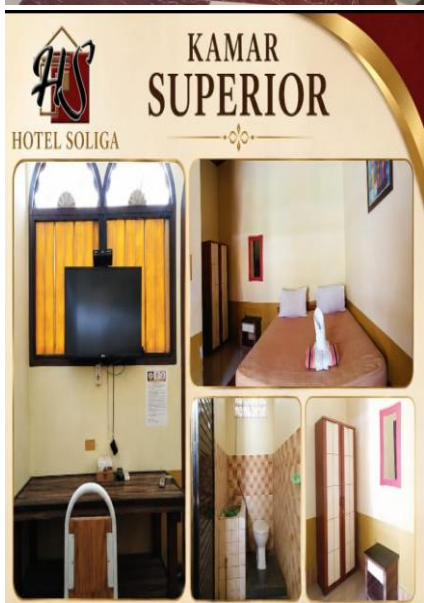
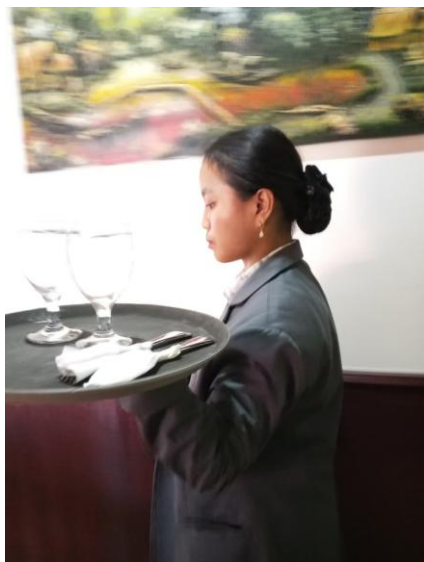
HOTEL SOLIGA

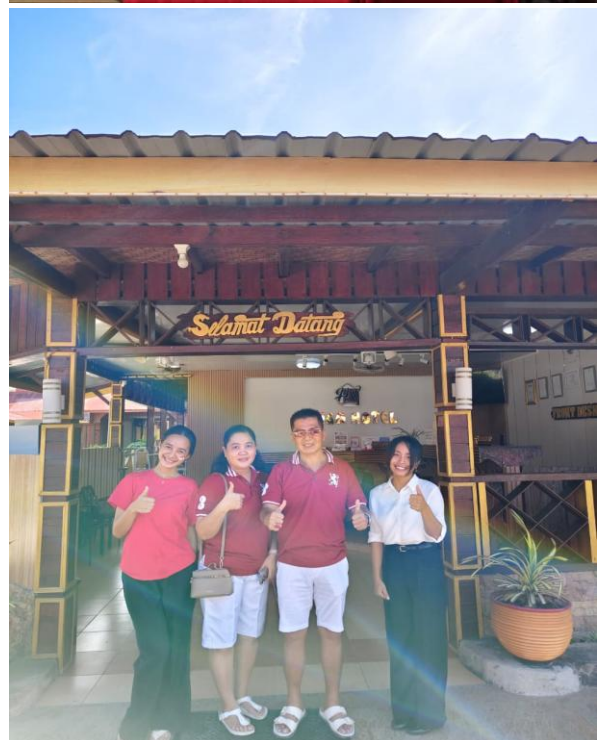
SELAMAT MEMPERINGATI
Jumat Agung



*Semoga makna pengorbanan Yesus
di kayu salib dapat membawa damai
dan harapan dalam kehidupan kita.*







BAB VI

PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN

6.1 Pengalaman Profesional yang Diperoleh

Pelaksanaan kegiatan internship di Hotel Soliga memberikan pengalaman profesional secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional di industri perhotelan. Pengalaman tersebut diperoleh melalui keterlibatan dalam pelayanan Food and Beverage Service, pelayanan Front Office, administrasi, serta kegiatan promosi dan pemasaran hotel. Adapun pengalaman profesional yang diperoleh antara lain:

1. Pelayanan Food and Beverage Service, seperti melakukan table set up dan table setting, menangani tamu saat breakfast dan lunch, taking order, food running, room service, serta clear up setelah kegiatan pelayanan selesai.
2. Persiapan dan kebersihan area operasional, meliputi polishing cutleries dan glassware, penyusunan perlengkapan makan, penggantian tablecloth, pembersihan area restoran, serta memastikan kesiapan area sebelum dan setelah operasional.
3. Pelayanan tamu secara langsung, melalui interaksi dengan tamu dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik pada saat breakfast, lunch, room service, maupun kegiatan lainnya, sehingga memperoleh pemahaman mengenai pentingnya keramahan dan ketepatan dalam pelayanan.
4. Pelayanan Front Office, dengan membantu kegiatan pelayanan tamu, seperti proses check in dan check out, membantu menangani reservasi, memberikan informasi dasar kepada tamu, serta mengarahkan calon tamu yang ingin melihat kondisi kamar.
5. Administrasi dan pencatatan data, melalui kegiatan rekapitulasi data tamu, pencatatan buku tamu harian, serta membantu menjaga kerapian dan ketertiban administrasi yang berkaitan dengan operasional hotel.
6. Pembuatan konten promosi hotel, melalui kegiatan pengambilan foto dan video, editing, review, serta pengunggahan konten promosi mengenai fasilitas dan layanan Hotel Soliga, seperti kamar, makanan dan minuman, KTV, dan meeting room.
7. Pembuatan media promosi, seperti flyer promosi kamar, meeting room, makanan dan minuman, KTV, laundry, lowongan kerja, serta materi promosi untuk momen atau kegiatan tertentu.
8. Pengenalan produk makanan melalui kegiatan test food, sehingga memperoleh pemahaman mengenai rasa, tekstur, penyajian, dan karakteristik menu yang dapat membantu dalam memberikan informasi kepada tamu.

6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang

Pelaksanaan internship memberikan kesempatan untuk meningkatkan berbagai keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja, baik keterampilan teknis maupun non-teknis.

1. Keterampilan Teknis

Beberapa keterampilan teknis yang berkembang selama kegiatan internship meliputi:

- Mampu melakukan persiapan area dan perlengkapan Food and Beverage Service.
- Meningkatkan kemampuan dalam table setting, taking order, food running, room service, dan clear up.
- Memahami prosedur dasar pelayanan tamu dalam kegiatan operasional restoran.
- Meningkatkan kemampuan dalam menjaga kebersihan dan kesiapan perlengkapan pelayanan.
- Memahami proses pelayanan dasar pada bagian Front Office, seperti check in, check out, dan reservasi.
- Meningkatkan kemampuan administrasi dan pencatatan data tamu.
- Meningkatkan kemampuan dalam membuat foto, video, editing, dan flyer sebagai media promosi hotel.
- Memahami pentingnya proses review dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas konten promosi.

2. Keterampilan Non-Teknis

Selain keterampilan teknis, beberapa keterampilan non-teknis juga mengalami perkembangan, antara lain:

- Meningkatkan kemampuan komunikasi dalam berinteraksi dengan tamu, staf, supervisor, dan pimpinan.
- Meningkatkan kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dalam tim.
- Melatih kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi.
- Meningkatkan kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu.
- Mengembangkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul kegiatan operasional.
- Meningkatkan kemampuan menerima arahan, kritik, dan evaluasi sebagai bagian dari proses pembelajaran.
- Mengembangkan kreativitas dalam membuat materi dan konten promosi hotel.

6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesional

Kegiatan internship memberikan pembelajaran penting dalam membentuk dan memperkuat sikap kerja profesional. Beberapa sikap kerja yang berkembang melalui kegiatan internship antara lain:

1. Disiplin dan tanggung jawab, melalui pelaksanaan tugas sesuai jadwal kerja, arahan supervisor, dan tanggung jawab yang diberikan dalam setiap kegiatan operasional.
2. Ketelitian, terutama dalam mempersiapkan perlengkapan pelayanan, menerima pesanan tamu, melakukan pelayanan makanan dan minuman, serta melaksanakan tugas administrasi.
3. Komunikasi profesional, melalui interaksi dengan tamu dan rekan kerja dengan menggunakan sikap yang ramah, sopan, jelas, dan menghargai kebutuhan setiap tamu.
4. Kerja sama, melalui koordinasi dengan rekan kerja dan berbagai bagian operasional dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu.
5. Kemampuan beradaptasi, melalui keterlibatan dalam berbagai jenis tugas, mulai dari pelayanan Food and Beverage, Front Office, administrasi, hingga pembuatan konten promosi.
6. Kepatuhan terhadap SOP, dengan melaksanakan kegiatan pelayanan dan operasional sesuai dengan arahan serta prosedur yang berlaku di Hotel Soliga.
7. Profesionalisme dalam memberikan pelayanan, dengan memahami pentingnya menjaga sikap, penampilan, keramahan, kebersihan, ketepatan, serta kualitas pelayanan kepada tamu.
8. Kemauan untuk terus belajar dan berkembang, melalui briefing, evaluasi, arahan supervisor, serta pengalaman langsung dalam menghadapi berbagai kegiatan dan kondisi operasional.

Secara keseluruhan, pelaksanaan internship di Hotel Soliga memberikan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan kesiapan memasuki dunia kerja, baik dari segi keterampilan teknis maupun sikap profesional. Berbagai kegiatan yang dilakukan memberikan pengalaman nyata mengenai operasional industri perhotelan, khususnya dalam pelayanan Food and Beverage Service, pelayanan Front Office, administrasi, serta promosi dan pemasaran hotel.

Pengalaman tersebut juga menjadi sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja secara langsung. Selain meningkatkan keterampilan, kegiatan internship juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya disiplin, tanggung jawab, komunikasi, kerja sama, kemampuan beradaptasi, dan profesionalisme sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja di bidang perhotelan.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan internship di Hotel Soliga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan dan kenyamanan tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, komunikatif, serta profesional menjadi bagian penting dalam memberikan pengalaman positif kepada setiap tamu. Kegiatan internship memberikan pengalaman secara langsung mengenai berbagai aktivitas operasional di industri perhotelan, khususnya dalam pelayanan Food and Beverage Service, pelayanan Front Office, administrasi, serta kegiatan promosi dan pemasaran hotel.

Salah satu tantangan yang ditemukan dalam pelaksanaan kegiatan internship adalah adanya perbedaan kebutuhan dan harapan setiap tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menjadi tantangan karena pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kebutuhan tamu, tetapi juga pada cara pelayanan diberikan, mulai dari sikap, komunikasi, ketepatan, kecepatan, hingga kenyamanan yang dirasakan oleh tamu. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan untuk memahami kebutuhan tamu, meningkatkan ketelitian dalam melaksanakan tugas, serta menjaga komunikasi dan koordinasi dengan rekan kerja agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Selain kegiatan pelayanan secara langsung, kegiatan internship juga memberikan pengalaman dalam pembuatan konten dan media promosi Hotel Soliga. Kegiatan tersebut meliputi pengambilan foto dan video, editing, review, serta pembuatan flyer untuk memperkenalkan berbagai fasilitas dan layanan hotel. Pengalaman ini menunjukkan bahwa kegiatan operasional dan promosi memiliki peranan yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkenalkan layanan hotel kepada masyarakat.

Dengan demikian, pelaksanaan internship di Hotel Soliga memberikan pengalaman yang komprehensif mengenai dunia kerja di bidang perhotelan. Berbagai kegiatan yang dilakukan menjadi sarana untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis, seperti kemampuan pelayanan, komunikasi, kerja sama tim, ketelitian, kreativitas, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi. Pengalaman tersebut juga menjadi bekal penting dalam meningkatkan kesiapan untuk memasuki dunia kerja secara profesional.

7.2 Saran

A. Bagi Instansi Mitra Hotel Soliga

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu melalui pelayanan yang ramah, cepat, tepat, komunikatif, dan profesional.
2. Meningkatkan konsistensi pelayanan pada setiap bagian operasional agar setiap tamu memperoleh pengalaman yang nyaman dan positif.
3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan pelayanan untuk mengetahui kekurangan yang dapat diperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Memperkuat komunikasi dan koordinasi antarbagian untuk mendukung kelancaran operasional dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan.
5. Mempertahankan kegiatan briefing dan evaluasi bagi staf maupun peserta internship sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan standar kerja.
6. Terus mengembangkan kegiatan promosi digital melalui pembuatan konten yang kreatif, informatif, dan menarik untuk memperkenalkan fasilitas serta layanan Hotel Soliga kepada masyarakat yang lebih luas.

B. Bagi Program Studi

1. Meningkatkan pembekalan mahasiswa sebelum melaksanakan internship, khususnya mengenai pelayanan profesional, komunikasi, etika kerja, dan pemahaman dasar mengenai operasional industri perhotelan.
2. Memperkuat kerja sama dengan instansi mitra agar pelaksanaan kegiatan internship dapat memberikan pengalaman yang sesuai dengan kompetensi dan bidang keilmuan mahasiswa.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala selama pelaksanaan internship untuk mengetahui perkembangan dan kendala yang dihadapi mahasiswa.
4. Memberikan arahan kepada mahasiswa agar mampu menghubungkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan pengalaman kerja yang diperoleh selama internship.

C. Bagi Mahasiswa

1. Meningkatkan kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan berkomunikasi selama melaksanakan kegiatan internship.
2. Mempelajari dan memahami prosedur serta standar pelayanan yang berlaku di tempat internship sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.
3. Menjaga sikap profesional, sopan santun, etika kerja, serta mampu membangun hubungan dan kerja sama yang baik dengan tamu maupun rekan kerja.

4. Meningkatkan kemampuan beradaptasi terhadap berbagai tugas dan kondisi operasional yang ditemui selama kegiatan internship.
5. Memanfaatkan setiap pengalaman, arahan, kritik, dan evaluasi sebagai proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi diri.
6. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang diperoleh selama internship sebagai bekal dalam meningkatkan kesiapan menghadapi dunia kerja di bidang perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Harefa, N. H., Sihombing, M., & Harahap, K. (2022). Analisis strategi bersaing Hotel Soliga dalam menghadapi persaingan industri perhotelan di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. *Journal Business Administration: Entrepreneurship and Creative Industry*, 1(2), 50–61. <https://doi.org/10.32734/jba.v1i2.9556>
- Hia, R. S., Lase, D., Lahagu, P., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis penerapan manajemen talenta di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 65–77. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.13>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Hotel Soliga. (2026). *Data dan informasi profil, sejarah, struktur organisasi, serta kegiatan operasional Hotel Soliga*. Gunungsitoli: Dokumen internal Hotel Soliga.

Politeknik WBI

Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

Penilaian Capaian Pembelajaran Program Magang MBKM/Mandiri

Nama Mahasiswa

NIM

Lokasi Magang / Perusahaan Tempat Magang

Nama Penyelia / Supervisor

NONI FALENTIN HUMENDRU

2301010059

HOTEL SOLITA

IR. PHILIPSEAN

(Berikan Nilai ANGKA sesuai range dalam kolom yang sesuai atau berikan kode "NA" bila tidak dapat diberikan / tidak terukur)

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😊	😊	😊😊	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
A. HARD SKILL							
1	Komunikasi Pemasaran Terpadu						
a	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dalam lingkungan kerja ?	90					
b	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dengan pelanggan ?	95					
2	Manajemen Hubungan Pelanggan						
a	Seberapa baik mahasiswa menggunakan platform komunikasi dengan pelanggan yang ditetapkan perusahaan ?	97					
b	Seberapa baik mahasiswa melakukan pencatatan tentang informasi layanan dan pembelian dari pelanggan ?	90					
c	Seberapa baik mahasiswa mengenali substansi keluhan pelanggan ?	93					
d	Seberapa baik mahasiswa menangani keluhan pelanggan ?	95					
3	Ekspor Impor *)						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali institusi yang terlibat dalam kegiatan ekspor impor ?						
b	Seberapa baik mahasiswa memahami prosedur ekspor / Impor ?						
c	Seberapa baik mahasiswa memahami tata cara pembayaran transaksi ekspor impor ?						
d	Seberapa baik mahasiswa mengenal dan memahami jenis-jenis dokumen ekspor / impor ?						
e	Seberapa baik mahasiswa melakukan tugas dalam rangkaian proses ekspor impor di perusahaan ?						
4	Strategi Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor internal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	94					
b	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor eksternal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	90					
c	Seberapa baik mahasiswa merumuskan strategi jangka panjang pemasaran bagi perusahaan ?	94					
5	Penelitian Pemasaran						

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		⑤⑤	④	③	②	①①	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
a	Seberapa baik mahasiswa menguasai rencana riset pemasaran untuk menjawab permasalahan?	90					
b	Seberapa baik mahasiswa menguasai kegiatan riset pemasaran?	98					
c	Seberapa baik mahasiswa menguasai dan merumuskan hasil serta rekomendasi riset pemasaran?	90					
6	Intrapreneurship						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali peluang dan tantangan dalam perusahaan?	93					
b	Seberapa baik mahasiswa merumuskan ide memanfaatkan peluang atau mengatasi masalah / tantangan perusahaan?	95					
7	Intelejen Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa dapat mengumpulkan ragam data dan memanfaatkan ragam sumber informasi pemasaran?	95					
b	Seberapa baik mahasiswa menggunakan dan memanfaatkan data internet untuk pengambilan keputusan pemasaran?	92					
B. SOFT SKILL							
1	Kemampuan berkomunikasi (Communication skill)						
a	Komunikasi Dengan Atasan	98					
b	Komunikasi dengan sejawat	90					
c	Komunikasi dengan bawahan / orang luar	95					
2	Kemampuan bekerjasama (Teamwork)						
a	Mendengarkan orang lain dengan cermat, meluangkan waktu untuk memahami dan mengajukan pertanyaan yang tepat tanpa menyela	90					
b	Secara efektif mengelola konflik, dan menghormati kepribadian yang beragam	95					
c	Bertanggung jawab hasil kerja individu dan tim	98					
d	Gunakan kekuatan, pengetahuan, dan bakat pribadi untuk membantu orang lain	93					
e	Kemampuan untuk berkompromi dan mudah beradaptasi	95					
f	Berkolaborasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama	95					
g	Membangun hubungan kerja yang kuat dan positif dengan supervisor dan anggota tim/rekan kerja	97					
3	Kepemimpinan (Leadership)						
a	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan	95					
b	Kemampuan memotivasi	97					
c	Kemampuan komunikasi dan mendengarkan	95					
d	Kemampuan mendelegasikan tugas atau wewenang	95					
e	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat	95					
4	Sikap Kerja						
a	Keterandalan	97					

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😊	😐	😐😐	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
b	Tanggung Jawab	95					
c	Kedisiplinan	98					
d	Perilaku Jujur	95					
e	Kelayakan untuk Dipercaya	98					
C. KELEBIHAN MAHASISWA							
D. KELEMAHAN MAHASISWA							

Keterangan : *) = Diisi apabila perusahaan memiliki kegiatan Eksport - Import

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Binsar Sihombing, SE. M.Si.)

